



B:SM Barcelona
de Serveis
Municipals

Memòria de sostenibilitat 2011



Memòria de sostenibilitat 2011



**Ajuntament
de Barcelona**



Carta del director general

Em plau presentar-vos la primera *Memòria de Sostenibilitat* de Barcelona de Serveis Municipals (B:SM), com a instrument de transparència i resum de l'activitat global de l'empresa l'any 2011. Aquest compromís que prenem formarà part de la propera estratègia de responsabilitat social corporativa (RSC) que té previst contemplar el proper Pla estratègic de B:SM.

La informació que s'inclou mostra la realitat vigent l'any 2011. Mostrem B:SM com una empresa diversa que sap ajustar-se als temps complexos per administrar els recursos en benefici de la ciutat amb fórmules eficients de gestió i visió estratègica, cosa que es fa, al mateix temps, mantenint l'estret lligam, que sempre tenim, amb l'Ajuntament de Barcelona.

Així, B:SM, mitjançant la gestió d'activitats i serveis encarregats per l'Ajuntament de Barcelona, aporta el coneixement i l'especialització de gairebé trenta anys d'experiència i afegeix un valor diferencial en la gestió dels més de deu serveis que, actualment, explota i gestiona diàriament.

La gestió d'aquesta complexa organització es fa possible gràcies a la qualitat humana i professional de tota la gent que hi treballa. Vull agrair a tot l'equip de B:SM la seva professionalitat i el seu desig d'oferir un servei de màxima qualitat als ciutadans d'acord amb els valors que configuren la forma de ser de l'empresa i de l'Ajuntament.

Us animo a llegir aquest retrat de l'empresa i a seguir participant amb les vostres aportacions, per aconseguir entre tots que B:SM sigui un exemple de gestió de serveis públics per als ciutadans de Barcelona i la seva Àrea Metropolitana.

Ignasi Armengol
Director general



Qui som

BSM. Organització.

Serveis de qualitat per al ciutadà: la nostra raó de ser.

Barcelona de Serveis Municipals és una empresa de l'Ajuntament de Barcelona que va néixer a finals de l'any 2002 amb l'objectiu de prestar un seguit de serveis i gestionar diferents infraestructures de la ciutat, que van des de la mobilitat fins al lleure.

Comprèn la gestió directa de diferents serveis: les activitats de construcció i gestió d'aparcaments municipals, el servei municipal de grua, l'activitat de regulació d'aparcament en superfície (AREA), les estacions d'autobusos Barcelona Nord i Fabra i Puig, les galeries comercials situades a l'Hospital del Mar, el servei de Bicing, l'Anella Olímpica de Montjuïc (Estadi Olímpic Lluís Companys i Palau Sant Jordi), el Barcelona Teatre Musical (BTM), el Parc del Fòrum, el Parc de Montjuïc i el Parc Zoològic de Barcelona. B:SM també té la totalitat de les participacions de les societats que gestionen el Parc d'Atraccions Tibidabo (PATSA) i els serveis funeraris, d'incineració i el cementiri municipal (Cementiris de Barcelona, SA).

A B:SM prestem els nostres serveis amb la màxima qualitat i respecte pel medi ambient, conscients de la importància d'aquests factors en el context econòmic global actual. Treballem seguint les normatives internacionals ISO 9.001 i 14.001 i estem adherits voluntàriament al Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat de l'Agenda 21 de Barcelona. A més, com a empresa pública que som, estem compromesos amb la societat i tenim el ciutadà com a eix fonamental del nostre dia a dia.

*Sempre al servei
de la ciutat:
Aparcaments,
Transports, Zoo,
Anella Olímpica i
Fòrum-Montjuïc.*





Què hem fet

Tot i que l'exercici 2011 continua en un context de crisi generalitzada, per a B:SM pot qualificar-se de satisfactori, tant per l'evolució de les diferents activitats que desenvolupa com pels resultats obtinguts.

Aparcaments

A la unitat d'Aparcaments s'han inaugurat cinc aparcaments subterranis, dos d'ells de residents i tres de rotació, i tres estacionaments per a autocaravanes.

També s'han implantat diverses millores tècniques com els sistemes de control d'accessos en moto en rotació, els sistemes de video-vigilància i els endolls per a la càrrega de vehicles elèctrics.

Durant el 2011 s'ha ampliat l'oferta comercial amb els abonaments setmanal i quinzenal. D'altra banda, els aparcaments de la xarxa B:SM s'han incorporat a les xarxes socials.

AREA

A la unitat d'estacionament regulat destaca l'inici del sistema de pagament trimestral. D'altra banda, s'han racionalitzat altres processos amb la implementació de sistemes tecnològics més avançats. També s'ha seguit amb la millora contínua de l'atenció a l'usuari: s'ha aconseguit atendre el 95 % de trucades respecte del total i d'aquesta manera superar l'objectiu en un 10 %.

Grua

L'any 2011 el servei s'ha reorganitzat i s'han millorat els sistemes de comunicació. Per exemple, s'ha aconseguit la reducció de l'objectiu referent al temps d'espera dels ciutadans que requereixen el servei per obstrucció de gual. També ha entrat en funcionament el cercador de vehicles via web i telèfons mòbils. Als dipòsits de la grua s'han instal·lat caixers automàtics per agilitzar el servei de recollida del vehicle.

Estació autobusos

A partir de 2011 els usuaris de l'Estació d'Autobusos Barcelona Nord disposen de connexió Wi-Fi gratuïta a les sales d'espera. A la vegada, s'ha automatitzat el servei i s'han implantat noves tecnologies per a l'atenció al client, aconseguint atendre el 96 % de les trucades i reduint el nombre de trucades ateses per operador.

A finals d'any s'ha començat a portar la gestió de l'Estació d'Autobusos Fabra i Puig.

Bicing

El nombre d'abonats al tancament de l'any se situa en 121.819, recuperant més de 4.000 abonats des del tancament de l'exercici anterior.

Ajudem a la conservació
de la fauna silvestre i la
biodiversitat del món.

El nombre d'utilitzacions ha estat de 14,5 milions el 2011, fet que que suposa un increment del 30,2 % respecte de l'exercici 2010.

L'any 2011 s'ha implantat un nou *software* de gestió, que ha esdevingut un èxit. També s'ha renovat el web bicing.cat, que s'ha incorporat a les xarxes socials i s'ha desenvolupat l'aplicació iBicing per iPhone i Android. A més, ha tingut lloc el primer concurs de fotos i videoclips per celebrar el quart aniversari del servei.

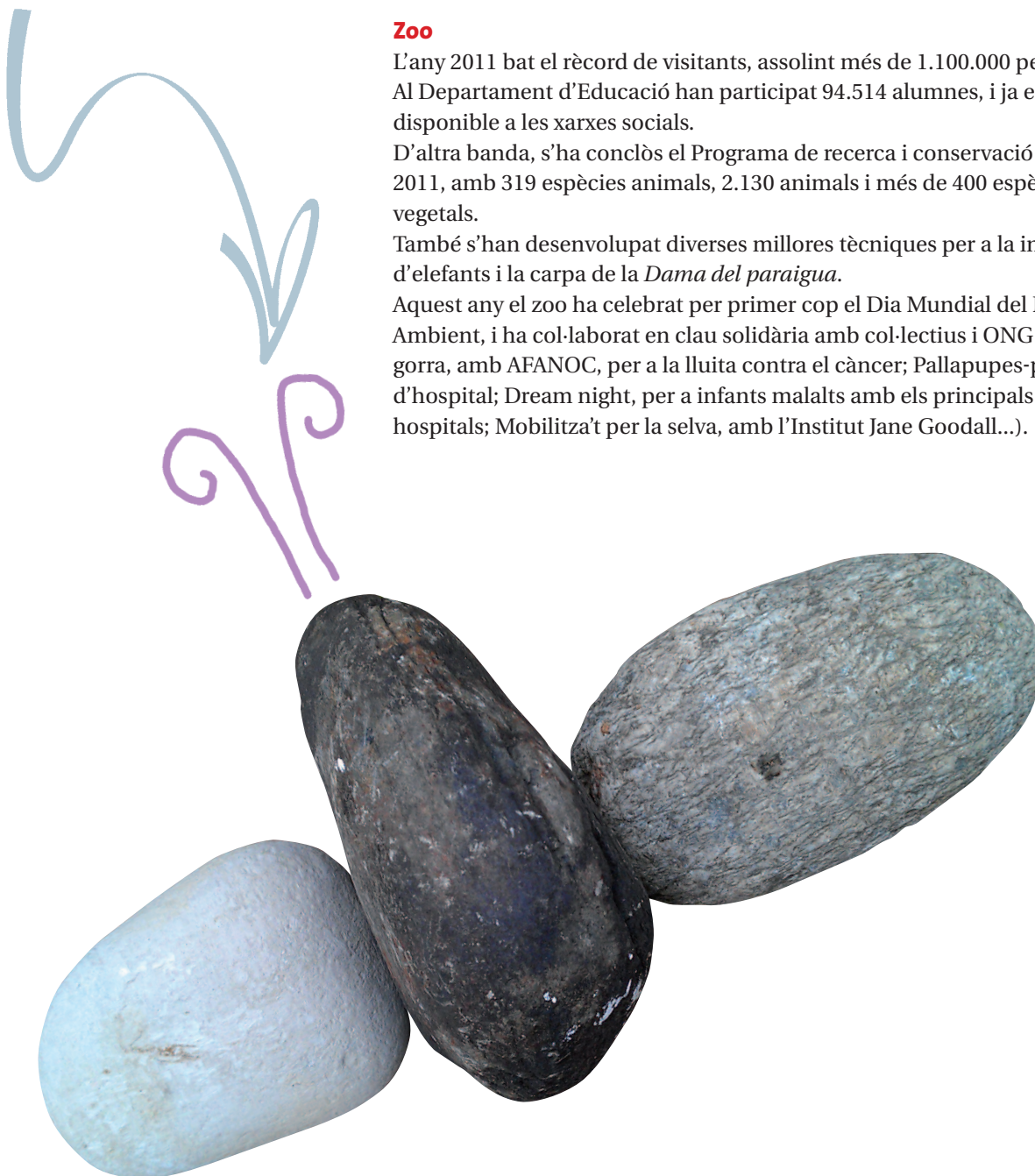
Zoo

L'any 2011 bat el rècord de visitants, assolint més de 1.100.000 persones. Al Departament d'Educació han participat 94.514 alumnes, i ja es troba disponible a les xarxes socials.

D'altra banda, s'ha conclòs el Programa de recerca i conservació 2009-2011, amb 319 espècies animals, 2.130 animals i més de 400 espècies vegetals.

També s'han desenvolupat diverses millores tècniques per a la instal·lació d'elefants i la carpa de la *Dama del paraigua*.

Aquest any el zoo ha celebrat per primer cop el Dia Mundial del Medi Ambient, i ha col·laborat en clau solidària amb col·lectius i ONG (Posa't la gorra, amb AFANOC, per a la lluita contra el càncer; Pallapupes-pallassos d'hospital; Dream night, per a infants malalts amb els principals hospitals; Mobilitza't per la selva, amb l'Institut Jane Goodall...).



Anella Olímpica

L'any 2011 s'ha incrementat el total d'usuaris assistents un 17 %, arribant fins a 1.731.233 persones, i s'ha reduït en un 28 % respecte de l'any anterior el nombre de dies d'ocupació.

També s'han mantingut les certificacions ISO 9.001 i 14.001 i s'ha treballat segons les exigències d'aquests dos sistemes.

D'altra banda, s'han incorporat les xarxes socials com a nou canal de comunicació, fet que millora les interaccions i l'escolta activa amb els clients.

Montjuïc-Fòrum

Les activitats del recinte Fòrum, el Barcelona Teatre Musical (BTM) i la coordinació del Parc de Montjuïc (inclòs el Castell de Montjuïc) han assolit 1.164.696 usuaris. D'altra banda, durant el 2011 ha finalitzat l'encàrrec de gestió de l'Edifici Fòrum.

Respecte a les certificacions ISO 9.001 i 14.001, s'ha mantingut el sistema i se n'ha fet un seguiment.

Tibidabo

Com a empresa 100 % participada del grup B:SM, Tibidabo ha introduït millores als seus espectacles: Hotel Krüeger, nova pel·lícula 4D al Dididado *El museu pirata*, titelles.

També s'han portat a terme diferents accions socials, com l'Estiu sense barreres i la Cançó de pau.

L'any 2011 s'han consolidat les millores de mobilitat i accessibilitat al cim, aconseguint que el 64 % dels desplaçaments s'hagin fet en transport públic.

Cementiris

Des de 2011 Cementiris de Barcelona també és una empresa 100 % participada de B:SM. Al llarg d'aquest any s'han fet varies obres i rehabilitacions així com noves sepultures als cementiris. També s'ha fet difusió dels valors culturals i històrics dels recintes funeraris potenciant les rutes i les visites culturals, fent una mostra de carruatges, incorporant esdeveniments al Facebook i organitzant el Concert per al record. Aquest any també s'ha consolidat el compromís amb el medi ambient obtenint la certificació ISO 14.001. En aquesta línia, s'han posat en funcionament avançats filtres de dioxines per als forns crematoris, s'ha instal·lat un parc solar de 100 kW de potència i s'ha signat un acord de col·laboració amb el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), per al manteniment dels voltants del Cementiri de Collserola.



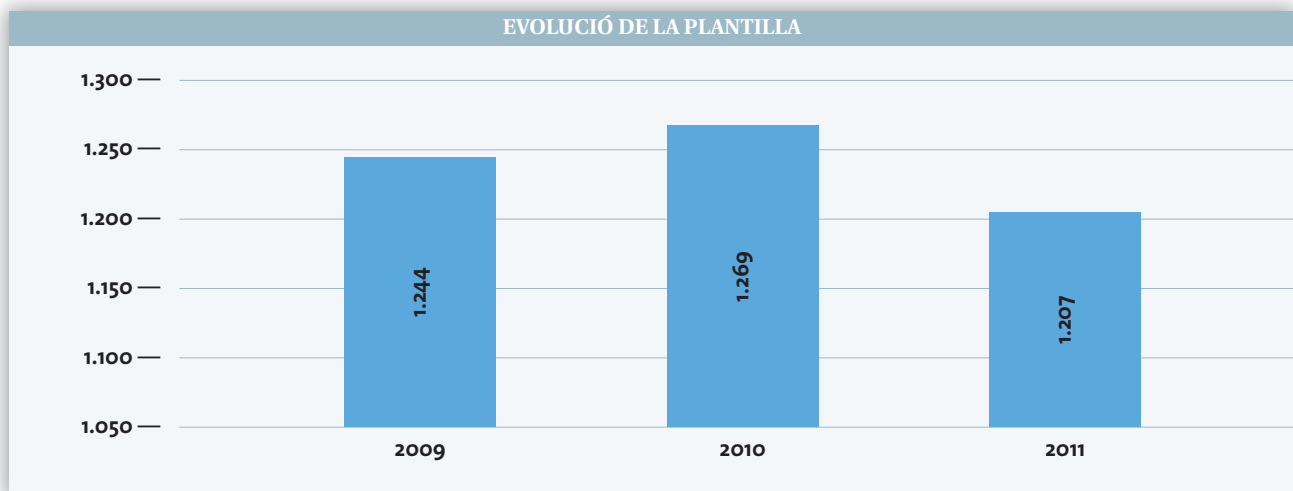
Les instal·lacions olímpiques dels temps actuals.



Com som

Plantilla

L'evolució de la plantilla es mostra a la figura següent. Durant el 2011 s'han dut a terme 4 promocions internes amb 61 candidats i 34 seleccionats . De les noves contractacions dutes a terme, el 40 % tenen menys de 30 anys. El 31 de desembre de 2011 el 85 % de la plantilla té contracte indefinit.



Seguretat i salut

El Servei de Prevenció de B:SM –operatiu des de 2002–, centra els seus objectius a millorar les condicions de treball de totes les persones que formen part de l'empresa amb el desig clau d'intentar anar més enllà del que estipula la llei.

B:SM es dota d'una Carta de compromís que defineix i unifica la política preventiva establint els criteris de servei i qualitat en matèria de seguretat i salut en el treball. Mitjançant el Comitè de Seguretat i Salut es vetlla per la seguretat i es representa la totalitat de la plantilla.

Formació

Durant el 2011 el 81 % de la plantilla ha participat en un total de 1.826 accions formatives, amb un 4,19 sobre 5 de satisfacció. El 100 % de la plantilla ha estat avaluada amb l'eina *feedback* 360°, mitjançant la qual el personal rep valoracions de companys de feina, directius, subordinats i clients.

Comunicació interna

El 2011 hi ha hagut una exitosa implantació del Portal 2.0: nova imatge, nova estructura, més continguts i millor accessibilitat. Hi ha hagut 800 visites al mes.

També s'ha instal·lat un nou canal de comunicació, així com televisions internes i externes per difondre diferents tipus de continguts.

Benestar i igualtat

Hi ha hagut una progressiva incorporació de la dona a la plantilla. Dels 1.207 treballadors, el 32 % són dones, i de les 180 noves contractacions més del 40 % són dones.

Segons conveni, B:SM atorga diferents mecanismes de conciliació: permisos per acompanyar fills o pares a metges, ampliació de dies de permisos, i permisos per minivacances al Nadal o Setmana Santa, entre d'altres.

Relacions laborals

B:SM manté diàleg obert amb els seu Comitè d'Empresa, que representa els seus treballadors. El 2011 els membres del Comitè van ser reelegits per sufragi universal.

La comunicació ens apropa.





Compromís mediambiental

B:SM està adherida voluntàriament com a empresa al Compromís Ciutadà per la Sostenibilitat, com a culminació d'una trajectòria iniciada el 2004, i està certificada des de 2009 segons la ISO 14.001 a les instal·lacions de Lleure.

Gestió i minimització dels residus

B:SM té en compte el reciclatge, fent esforços per maximitzar la separació de residus i, un cop fet això, establint mecanismes per potenciar-ne la minimització.

Els residus domèstics de B:SM es gestionen a través de la recollida municipal i la resta estan controlats i gestionats a través d'altres gestors autoritzats. Els principals punts de generació de residus són les instal·lacions de Lleure, el Zoo i el Servei de Manteniment de la divisió de Mobilitat.

Durant el 2011 hi ha hagut un increment de la diversificació de residus reciclats i una minimització d'algunes fraccions.

Gestió i minimització dels recursos

La gestió dels recursos també esdevé una font d'indicadors mediambientals. D'aquests en destaca:

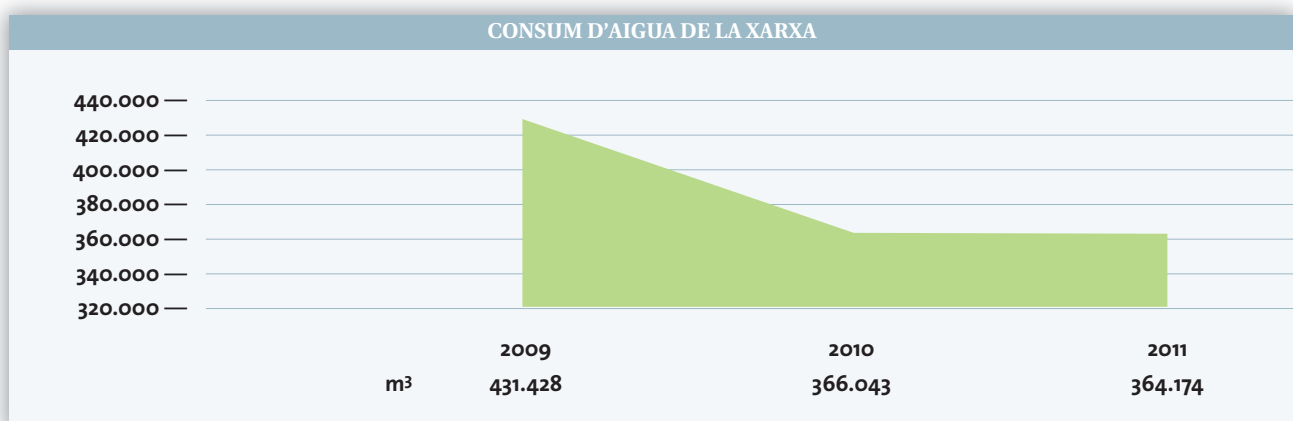
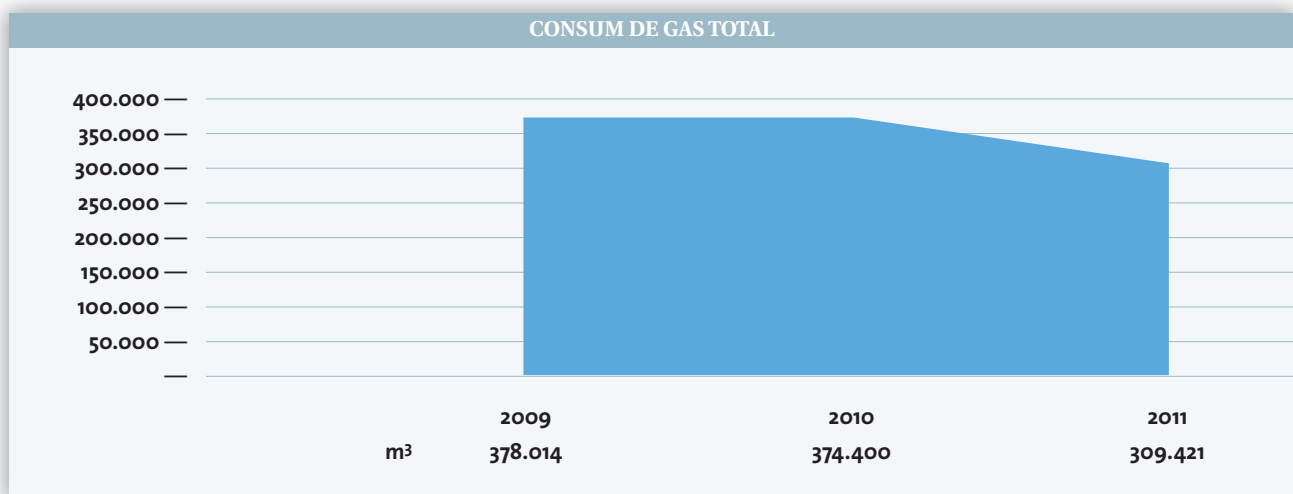
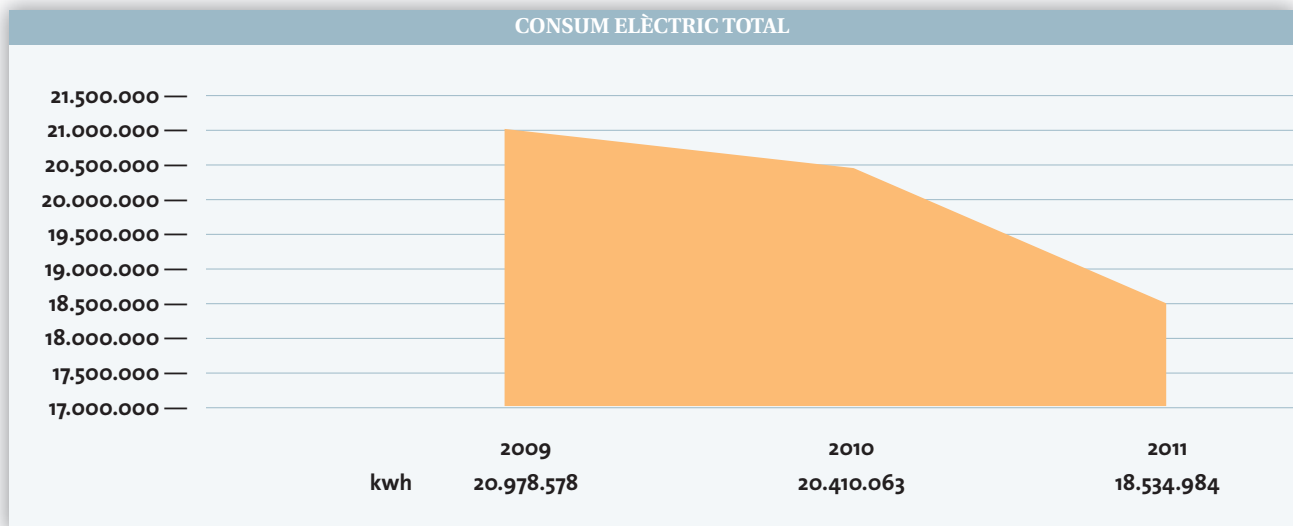
- La reducció del consum energètic elèctric un 9 % i l'execució de millores com la substitució de lluminàries incandescent per altres d'alta eficiència, el canvi de reactàncies ferrítiques per electròniques, la posada en marxa de sistemes d'apagada i encesa automàtiques o la col·locació de detectors de presència.
- La reducció de més del 10 % dels litres de combustible cada 100 km dels vehicles de grua municipal gràcies al seguiment del consum i als cursos de conducció sostenible personalitzats.
- L'adquisició de motos i vehicles elèctrics al Parc del Fòrum i a Aparcaments.

Iniciatives de participació i estímul

Al llarg del 2011 destaquen les iniciatives següents:

- Convocatòria del Premi de Medi Ambient per potenciar el desenvolupament de projectes interns mediambientals.
- Celebració del Dia Mundial del Medi Ambient al Zoo

Fem públic el nostre compromís medi-ambiental.





Balanç econòmic

A partir d’alguns conceptes del balanç de pèrdues i guanys que es troba a la taula d’estats financers i individuals es crea la taula resum de valor econòmic de B:SM.

Component	Import
VALOR ECONÒMIC DIRECTE CREAT (VEC)	
a) Ingressos	193.138.353,09 Eur
VALOR ECONÒMIC DISTRIBUÏT (VED)	
b) Despeses operatives	55.457.698,73 Eur
c) Salari i beneficis socials pels empleats	52.638.511,54 Eur
d) Pagaments a proveïdors de capital	1.013.038,71 Eur
e) Pagaments a governs	160.137,03 Eur
f) Inversions a la comunitat	0,00 Eur
VALOR ECONÒMIC RETINGUT (VER)	
(calculat a partir del valor econòmic generat menys el valor econòmic)	26.045.384,74 Eur

